

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

MARÇO/2021

## RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – MARÇO/2021

### INTRODUÇÃO

No mês de **Março**, o SIC realizou **159 atendimentos** com **2 Recursos** sendo que **14 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

FEVEREIRO/2021	QUANTIDADE
<b>Atendimentos</b>	<b>159</b>
<b>Recurso</b>	<b>02</b>

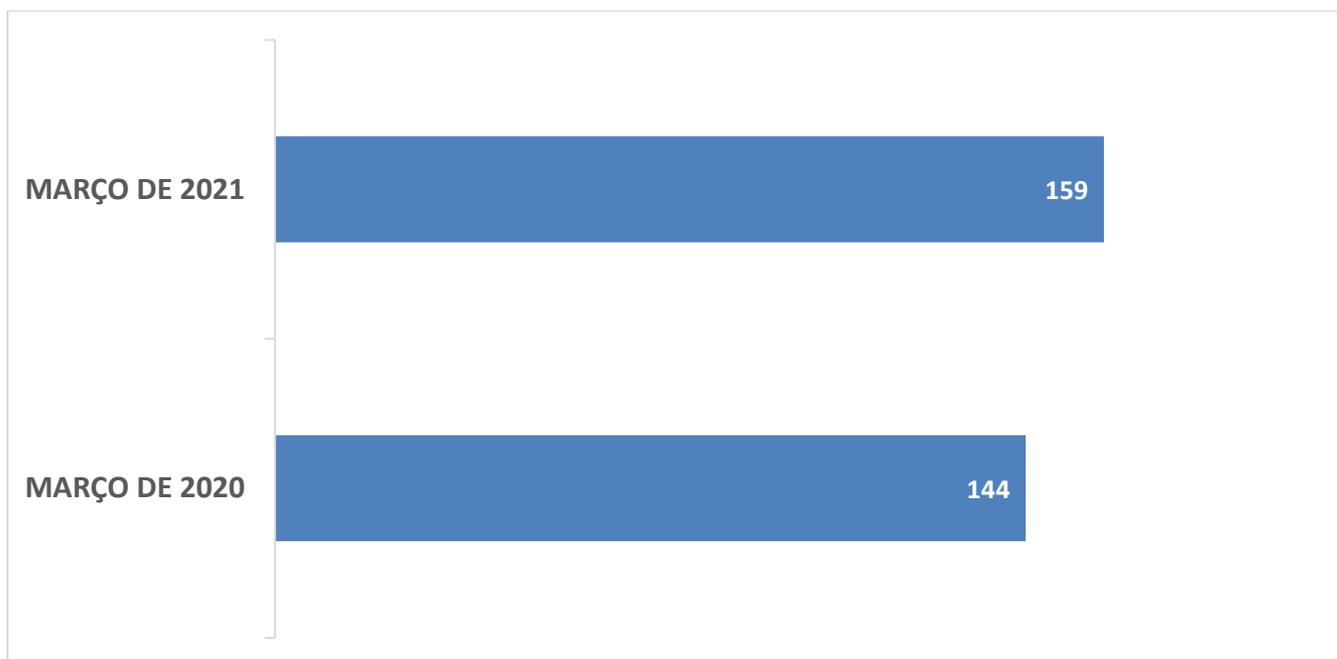
### TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- 02 Recurso de "Primeira Instância"

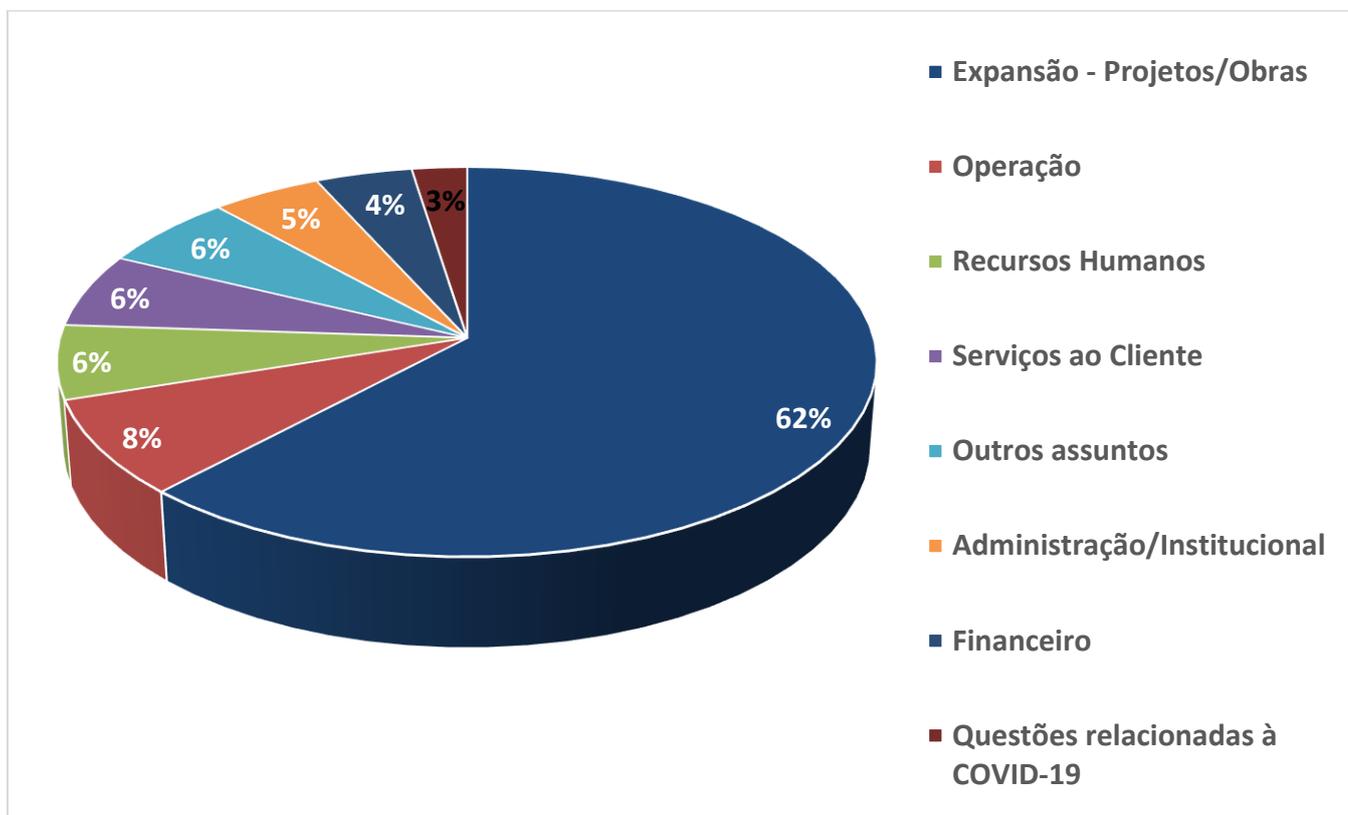
### DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



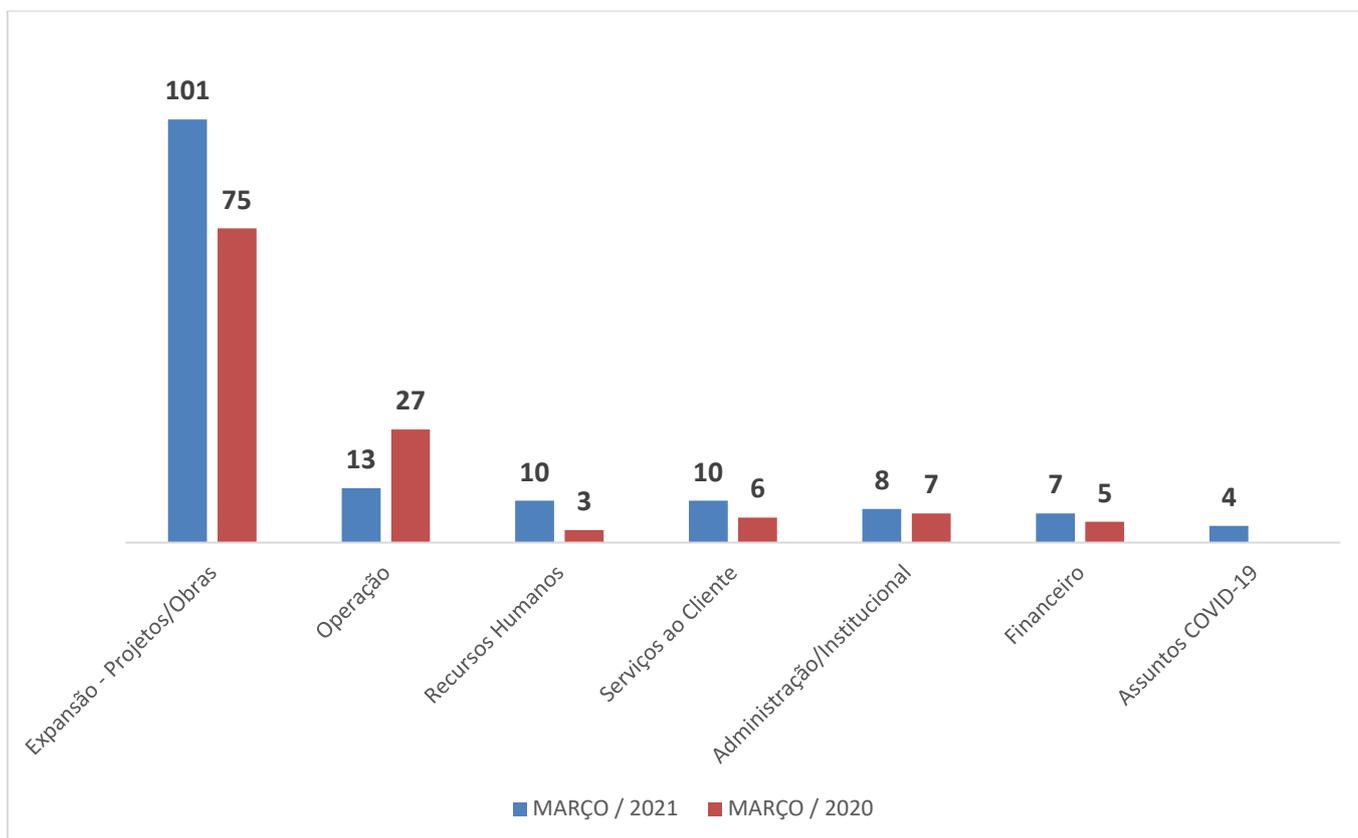
## DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



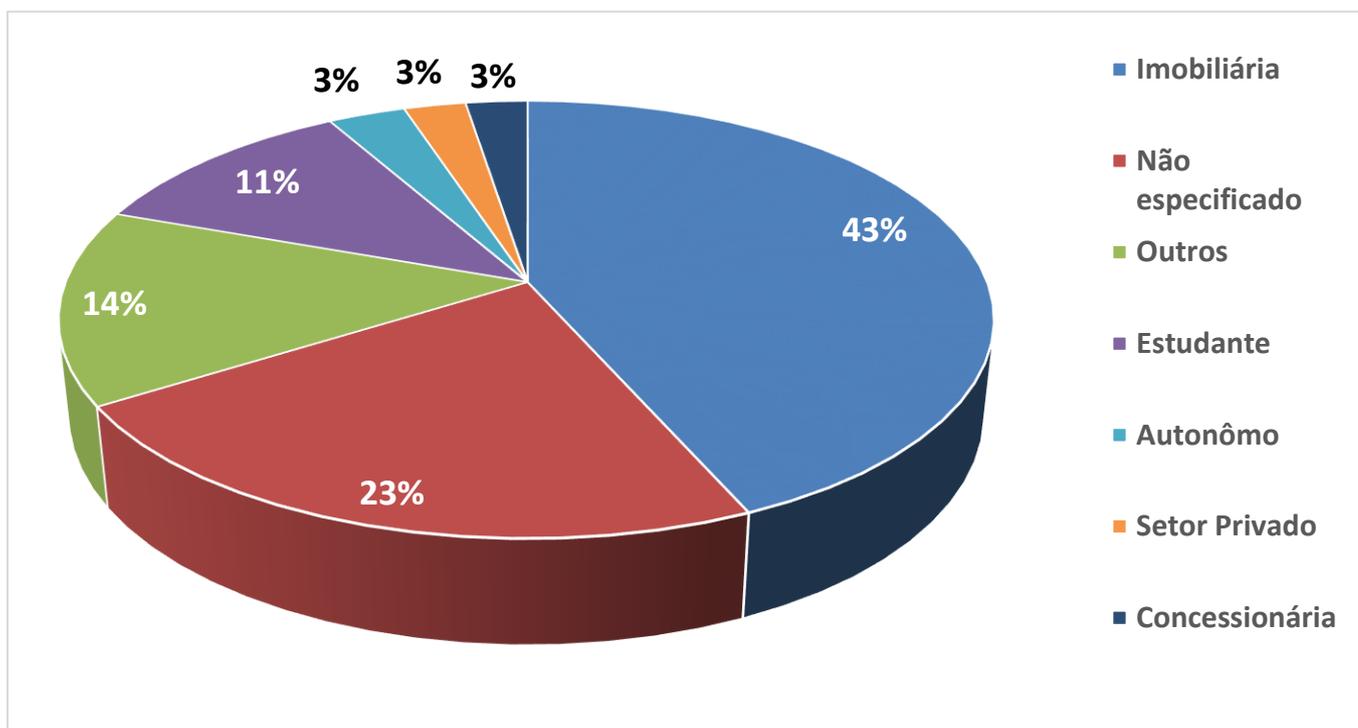
## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



## COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR

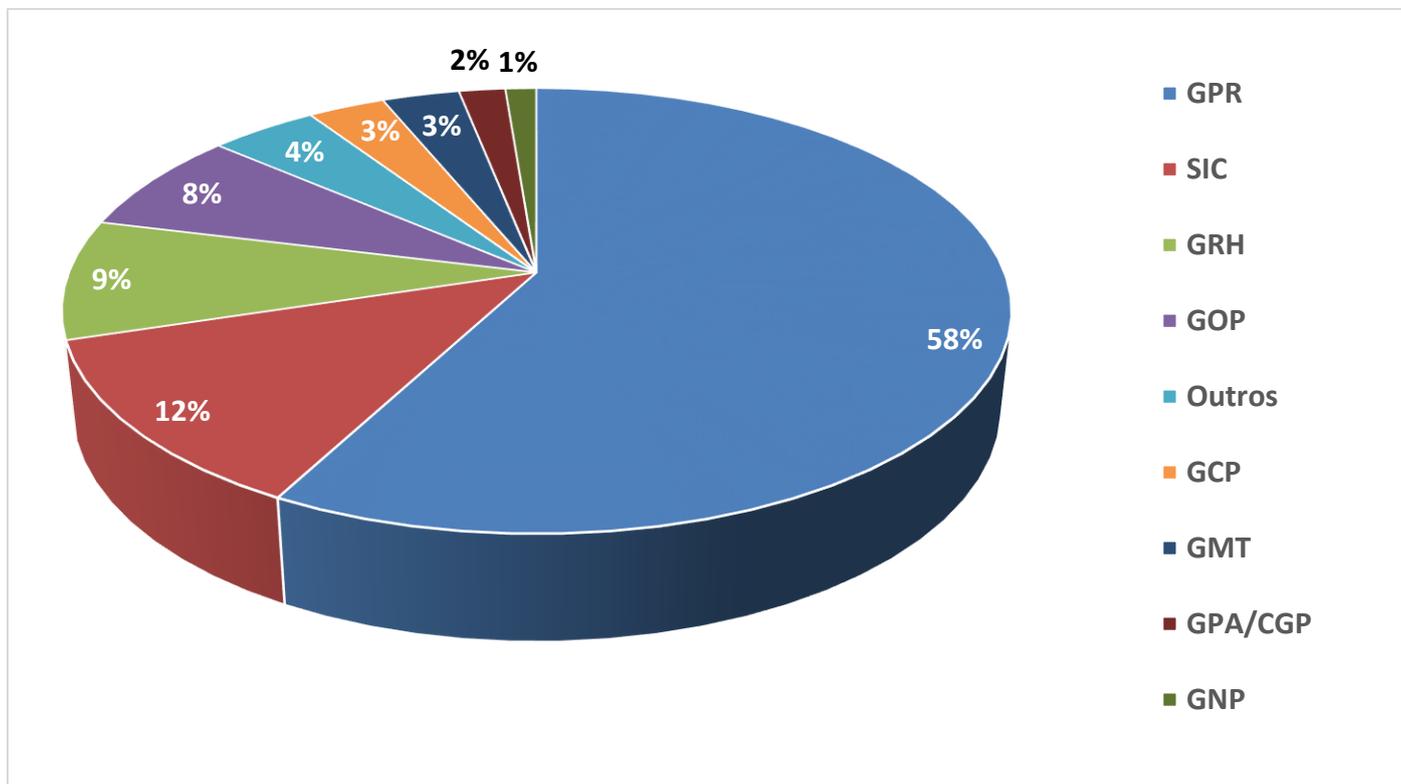


## PERFIL DOS SOLICITANTES



## GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que mais forneceram subsídios em MARÇO foram GPR,SIC, GRH GOP, GCP, GMT, GPA, e GNP.



### Legenda:

**GPR** – Gerência de Projetos

**SIC** – Serviços de Informação ao Cidadão

**GRH** – Gerência de Recursos Humanos

**GOP** – Gerência de Operações

**GCP** – Gerência de Contratações e Compras

**GMT** – Gerência de Manutenção

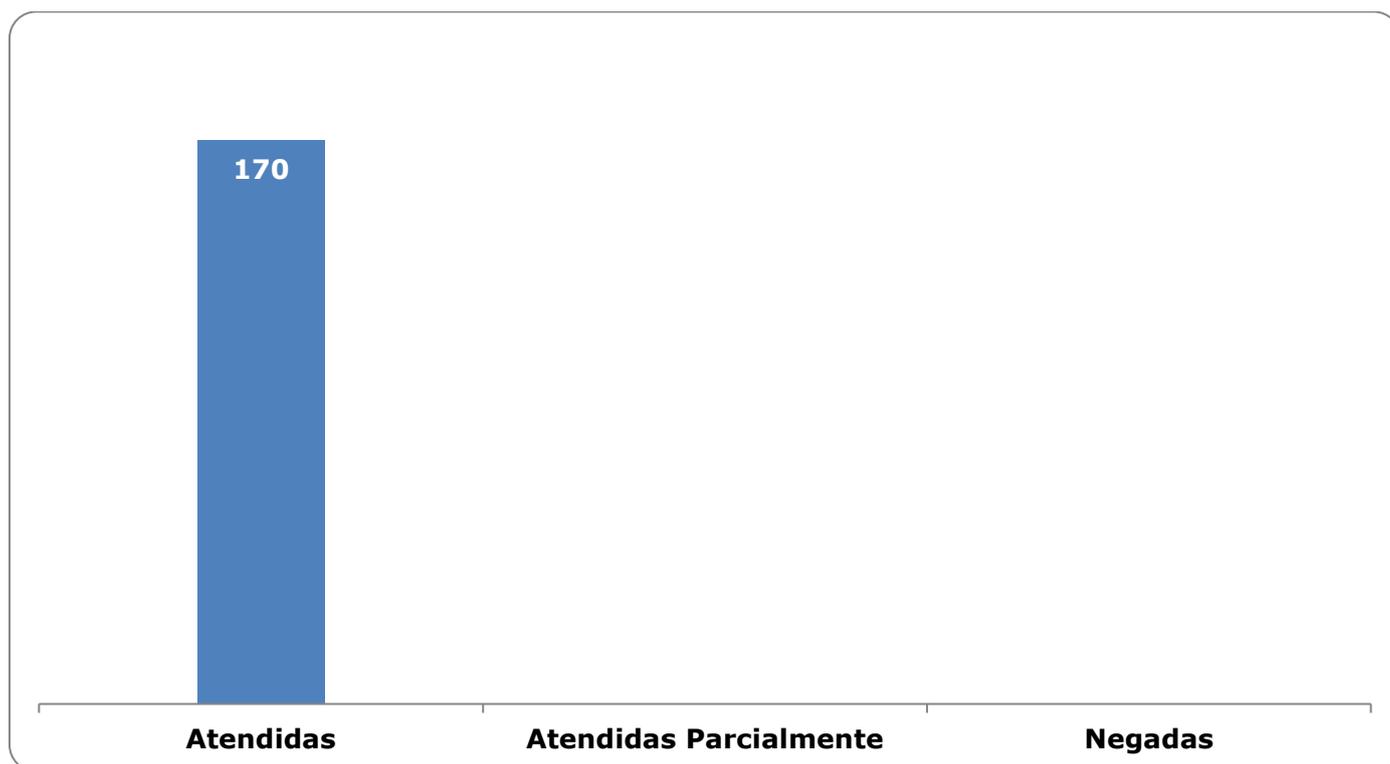
**GPA/GCP** - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

**GNP** - Gerência de Negócios Patrimoniais e Mídias Digitais

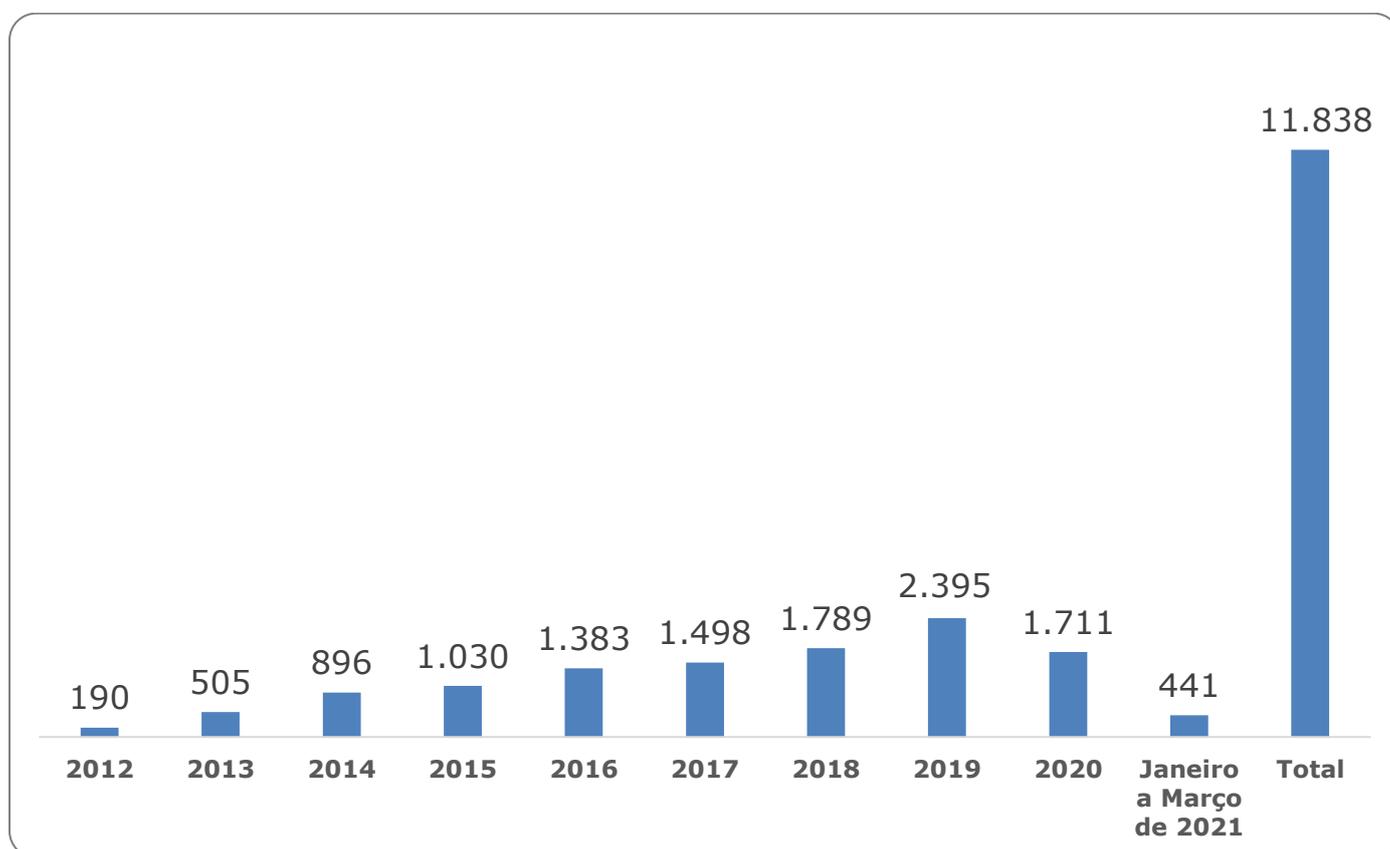
## RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>101</b>
Obras	53
Desapropriações	47
<b>Operação</b>	<b>13</b>
Ocorrências	7
Pesquisa de satisfação do usuário	1
Procedimento Operacional	1
Relatórios Operacionais	4
<b>Recursos Humanos</b>	<b>10</b>
Certidões/Declarações	2
Negociações Sindicais	2
Normas internas	1
Quadro de Empregados	1
Salários de Funcionários	1
Segurança do Trabalho	1
Apoio a estudantes	10
Contratos	8
<b>Administração/Institucional</b>	<b>8</b>
Contratos	8
<b>Financeiro</b>	<b>7</b>
Ocorrências	7
Repasses de recursos	6
Relatórios Operacionais	4
<b>Questões relacionadas à COVID-19</b>	<b>4</b>
<b>Outros assuntos</b>	<b>4</b>
<b>Engenharia/Manutenção</b>	<b>2</b>
Certidões/Declarações	2
Negociações Sindicais	2
Terceirizados	2
<b>Relacionamento com a Comunidade</b>	<b>2</b>
Desapropriações	2
<b>Bilhetagem</b>	<b>1</b>
Tipos de Bilhetes	1
Interferências (túneis e edificações)	1
Obras de Manutenção	1
Projetos Cíveis	1
Execução Orçamentária	1
<b>Meio Ambiente e Sustentabilidade</b>	<b>1</b>
Empresa	1
Pesquisa de satisfação do usuário	1
Procedimento Operacional	1
Normas internas	1
Quadro de Empregados	1
Salários de Funcionários	1
Segurança do Trabalho	1
<b>Total Geral</b>	<b>159</b>

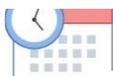
## SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



## HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



14,2  
dias

### Prazos Legais

---

20 dias

Prazo Total até 30  
dias

---

+10 dias - prorrogação

---

# RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – MARÇO/2021

## INTRODUÇÃO

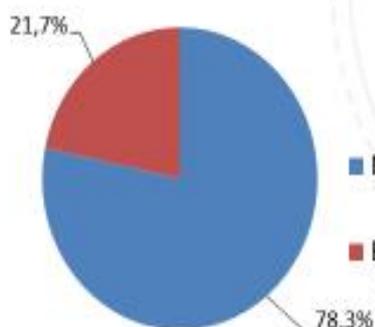
Durante o mês de Março, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.259** visitas, com uma média de **105** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **17.862** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **24/03/2021**, com **159** visitantes.

Relatório Analytics

## Análise Geral

Março/2021

Usuários	2.565
Visualizações de Páginas	17.862
Duração Média por Sessão	00:03:09
Média de Páginas por Sessão	4,24



New Visitor	2.273
Returning Visitor	631

## *Origem: Países*

■ Brasil	<b>2.398</b>
----------	--------------

■ EUA	<b>70</b>
-------	-----------

■ Argentina	<b>11</b>
-------------	-----------

■ China	<b>10</b>
---------	-----------

■ Desconhecido	<b>10</b>
----------------	-----------

## *Origem: Estados*

■ São Paulo	<b>2.056</b>
-------------	--------------

■ Minas Gerais	<b>72</b>
----------------	-----------

■ Rio de Janeiro	<b>59</b>
------------------	-----------

■ Distrito Federal	<b>44</b>
--------------------	-----------

■ Paraná	<b>27</b>
----------	-----------

## PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics

# Páginas mais visitadas

Março/2021

### home

Visualizações: 2185  
Tempo Médio: 00:00:47



desapropriações-33  
Visualizações: 442  
Tempo Médio: 00:00:30

### relatório-de-expansão- obras-e-modernização

Visualizações: 1696  
Tempo Médio: 00:01:15



expansão-e-obras-29  
Visualizações: 411  
Tempo Médio: 00:00:24

### demanda

Visualizações: 1167  
Tempo Médio: 00:01:40



Elaborado por: GTI/TEC/CSS